NUMÉRO 57 JANVIER 2013

Chez soi

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DE L'OPIEVOY

QUOI DE NEUF ?

P.05
Le site Internet de l'Opievoy

VIE PRATIQUE

P.15
En 2013, plus qu'une seule régularisation de charges

L'OPIEVOY ET VOUS

P.16
Les résultats de l'enquête de satisfaction 2012

GROUPE OPIEVOY

SOMMAIRE

03 QUOI DE NEUF ?
P.03 : un nouveau président
P.04 : le plan ascenseurs 2013
P.05 : focus sur le site Web de l'Opievoy
P.06 : le réseau de proximité renforcé
P.07 : le FIL finance vos projets associatifs

DU CÔTÉ DES QUARTIERS 08
P.08 : ça c'est passé en 2012...
P.10 : l'initiative de Daniel Renard
P.11 : zoom sur la cité du Grand-Cerf

12 VIE PRATIQUE
P.12 & 13 : le bruit, dedans & dehors
P.14 : chauffer mieux
P.15 : tout savoir sur la régularisation des charges locatives

L'OPIEVOY & VOUS 16
P.16 : bilan de l'enquête de satisfaction 2012
P.17 : votre directrice d'agence

18 DIALOGUE
P.18 : vos questions, nos réponses
P.19 : les tribunes

RÉCRÉ 20
P.20 : Opi-Ouaf, la mascotte des petits !

Chez Soi, le magazine des locataires de l'Opievoy, est une publication de l'Office public de l'Habitat interdépartemental de l'Essonne, du Val-d'Oise et des Yvelines • **Adresse :** 145-147, rue Yves-Le-Coz, RP 1124, 78011 Versailles CEDEX • **Site Internet :** www.opievoy.fr • **Tél. :** 01 30 84 23 00 • **Numéro ISSN :** 1252-8692 • **Directeur de la publication :** Romain Colas • **Codirecteur de la publication :** Serge Aguilar • **Conception, rédaction, mise en pages :** agence Avec des Mots avec les services de l'Opievoy • **Crédit photos :** couverture bandeau : Frédéric Achdou, page 3 : Didier Raux, Teymour, Opievoy, page 4 : Vincent Krieger, page 5 : Frédéric Achdou, page 8 : Didier Raux, Fédération Médias Citoyens, Opievoy, page 9 : Frédéric Achdou, Marie Chasseloup, pages 10 et 11 : Daniel Renard ; Thinkstock, Fotolia • **Impression :** Périgraphic • **Tirage :** 52 000 exemplaires • **Dépôt légal :** janvier 2013

ÉDITO

« Proximité et performance pour mieux vous satisfaire »

J'ai le plaisir, en tant que nouveau président du conseil d'administration de l'Opievoy, de vous adresser à toutes et à tous mes meilleurs vœux pour cette nouvelle année.

Le début de cette année 2013 est synonyme d'un nouveau cap pour l'Opievoy. En effet, depuis le 7 janvier dernier, nous avons déployé notre nouvelle organisation, qui nous permettra d'être plus performants et efficaces. Dans ce cadre, notre réseau de proximité se voit repositionné et renforcé, avec pour objectif central de faire progresser, encore et toujours, la qualité de service que nous vous devons. Ce changement sera toutefois transparent pour vous, vous ne serez en effet pas impactés dans votre quotidien, puisque votre gardien reste votre premier interlocuteur pour toutes vos demandes.

Les très bons résultats de notre enquête annuelle de satisfaction attestent de nos efforts menés en 2012. Nous prêtons néanmoins une attention forte aux points d'amélioration qui en ressortent. Chaque collaborateur de l'Opievoy se mobilise pour appliquer les plans d'actions correctifs, afin de vous apporter satisfaction et qualité de service.

Dans un souci d'amélioration continue, l'ensemble du Conseil d'administration, la Direction générale et moi-même restons attentifs à vos demandes et ferons le maximum pour y répondre au mieux.

Bonne lecture à tous !

Romain Colas

Président du Conseil d'administration de l'Opievoy,
Vice-président du Conseil général de l'Essonne,
Maire de Boussy-Saint-Antoine

PEFC

Impression sur du papier certifié PEFC, issu de forêts gérées durablement.

Un nouveau président à la tête de l'Opievoy

Le Conseil d'administration de l'Opievoy, qui s'est réuni le 17 décembre dernier, a élu à la présidence de l'office Monsieur Romain Colas, suite à la démission de Michel Vialay. Voici la nouvelle gouvernance :

Président : Romain Colas
Vice-président du Conseil général de l'Essonne, Maire de Boussy-Saint-Antoine (91)

1er Vice-président : Raoul Journo
pour le département du Val d'Oise

2e Vice-présidente : Danièle Larcher
pour le département des Yvelines

Directeur général : Serge Aguilar

Directrice générale adjointe, pôle « Gestion, habitat et territoires » : Christine Nassiet-David

Directeur général adjoint, Pôle « Développement patrimoine » : Christophe Foy

Le plan ascenseurs : plus de sécurité, plus de confort

Dans le cadre de sa politique d'amélioration de la qualité de service, l'Opievoy met en place un plan ascenseurs. Vous exigez des parties communes mieux entretenues (équipement et interventions techniques) ? Nous répondons présents en prenant, auprès de vous, des engagements forts ! Récapitulatif du plan ascenseurs, qui anticipe la loi imposant des mises aux normes sécuritaires d'ici à 2018 : les actions déjà concrétisées et celles à venir pour réduire le nombre de pannes.

Le grand chantier de remise aux normes de sécurité concerne déjà plus d'un tiers des 515 ascenseurs que comptent les résidences de l'Opievoy. Le plan, lancé en janvier 2012, prévoit de remplacer ou moderniser 30 à 40 ascenseurs par an, portant le budget annuel ascenseurs à près de 3 millions d'euros. Un inventaire complet a d'ores et déjà été réalisé, immeuble après immeuble, et les travaux sont programmés. L'opération est pilotée par une équipe dédiée en charge du projet.

OBJECTIF 1 : RÉGLER PLUS RAPIDEMENT CHAQUE PROBLÈME

Le plan ascenseurs est défini par quatre lignes directrices : dépanner plus vite, mieux informer les résidents, perfectionner la maintenance et mieux surveiller les équipements.

LE CHIFFRE

44 % * d'entre vous considèrent que la qualité de la maintenance des équipements collectifs n'est pas satisfaisante.

En 2013, l'Opievoy réagit !

Grand progrès initié en février 2012 : l'exploitation des ascenseurs a été confiée à une entreprise unique, mandatée pour réduire significativement le taux de pannes, y compris la nuit et le week-end. Cette amélioration notable a déjà été constatée par de nombreux résidents.

OBJECTIF 2 : PRÉVENIR LES INCIDENTS TECHNIQUES

Autre priorité : l'anticipation !
Chaque appareil fera désormais l'objet d'un diagnostic et d'un suivi individualisés. Résultat : une maintenance renforcée pour mieux anticiper les pannes.
Votre technicien et votre gardien porteront une attention toute particulière et très régulière à l'état des équipements.
Et parce que l'on n'arrête pas le progrès, un dispositif de télésurveillance est actuellement à l'étude. Celui-ci devrait, dans les années à venir, rendre possible l'identification à distance des causes d'une panne et déclencher au plus vite une réponse appropriée. ■

* Extrait de l'enquête de satisfaction 2012.

ASCENSEURS : LES BONNES PRATIQUES

Une panne sur deux est due à la mauvaise utilisation des ascenseurs. Chaque résident a un rôle important à jouer pour garantir le bon fonctionnement des appareils, en respectant les règles de bonnes pratiques :

- **ne pas laisser les enfants jouer seuls dans les cabines,**
- **ne pas forcer les portes automatiques et respecter le matériel,**
- **ne pas encombrer les rails qui permettent le bon coulissement des portes.**

À noter que l'Opievoy lancera prochainement une campagne de sensibilisation à propos du règlement des ascenseurs. Car respecter les bonnes pratiques, c'est contribuer à maintenir les équipements en bon état.

Nouveau : Une certification Qualitel BBC Effinergie pour l'Opievoy

La certification Qualitel BBC Effinergie a été délivrée pour la première fois à l'Opievoy afin de récompenser les excellentes performances énergétiques et acoustiques de la résidence située à Saint-Germain-lès-Corbeil (91). Située au 5, avenue du Général-Leclerc, la résidence se compose de 28 logements collectifs et de deux logements individuels. Elle a également obtenu la certification Habitat & Environnement BBC Effinergie, délivrée par le même organisme.

Il n'est pas toujours simple d'adopter les bonnes pratiques nécessaires au fonctionnement des bâtiments écologiques. C'est pourquoi l'Opievoy proposera, à l'intention des nouveaux locataires de ces types de résidences, des formations spécifiques.

WWW.OPIEVOY.FR : VOS DÉMARCHES ADMINISTRATIVES SIMPLIFIÉES

Vous pouvez effectuer les démarches administratives qui concernent votre logement sans vous déplacer, directement sur le site Internet de l'Opievoy via votre espace personnel. Rendez-vous sur www.opievoy.fr, rubriques « Je suis locataire » / « Mon espace personnel » et créez votre compte sécurisé.

L'espace personnel : un vrai + !

L'espace personnel vous permet de consulter votre dossier locataire. Vous avez accès à toutes les informations indispensables à la gestion de votre logement : solde de votre compte loyer, date d'anniversaire de votre contrat d'assurance multirisques habitation, coordonnées de vos contacts de proximité, etc. Vous pouvez également réaliser certaines démarches administratives en ligne, comme payer votre loyer en toute sécurité ou encore interagir avec l'Opievoy : poser une question, nous faire parvenir une pièce justificative ou demander un duplicata de quittance de loyer. Le site Internet vous facilite la vie.

POUR EN SAVOIR +, CONNECTEZ-VOUS À VOTRE ESPACE PERSONNEL !

Comment faire ?

Votre espace personnel contient des informations confidentielles. Il est donc accessible par mot de passe. Pour le créer, rien de plus simple !

1. Munissez-vous de votre avis d'échéance ou d'une quittance de loyer, qui contiennent vos numéros de contrat locataire et de module.
2. Connectez-vous sur www.opievoy.fr.
3. Accédez aux rubriques « Je suis locataire » puis « Mon espace personnel » (à droite de la page).
4. Cliquez sur « Créer un compte ».
5. Remplissez les champs du formulaire d'inscription en :
   - reprenant vos nom et prénom tels qu'ils sont écrits sur votre quittance,
   - ne composant que les 6 chiffres de votre numéro de contrat,
   - inscrivant l'ensemble de votre numéro de module.

Des nouveautés sur le site de l'Opievoy

- Des annonces immobilières Opievoy : rubriques « Je suis locataire » puis « Demande de logement ». Vous accédez à la liste des appartements, pavillons et places de parking disponibles à la location ou à la vente. En tant que locataire Opievoy, vous pouvez devenir propriétaire à des prix préférentiels.
- Un simulateur d'accès à un logement social Opievoy : rubriques « Je cherche un logement » puis « Puis-je bénéficier d'un logement social », pour savoir si vos ressources vous autorisent l'attribution d'un logement social. Attention, il s'agit d'une simulation : les résultats sont indicatifs, et n'engagent en rien l'Opievoy.
- Une carte interactive du patrimoine de l'Opievoy. Accessible dès la page d'accueil. ■

Nouvelle organisation de l'Opievoy : Le réseau de proximité renforcé

La nouvelle organisation territoriale de l'Opievoy est en place depuis le 7 janvier. Nos ambitions sont bien de renforcer la qualité de service et d'améliorer notre réactivité, notamment dans le traitement de vos demandes quotidiennes. Nous souhaitons aussi simplifier nos relations avec vous. Concrètement, votre office Opievoy conserve un maillage territorial fort, avec trois directions territoriales et neuf agences auxquelles sont rattachées huit antennes.

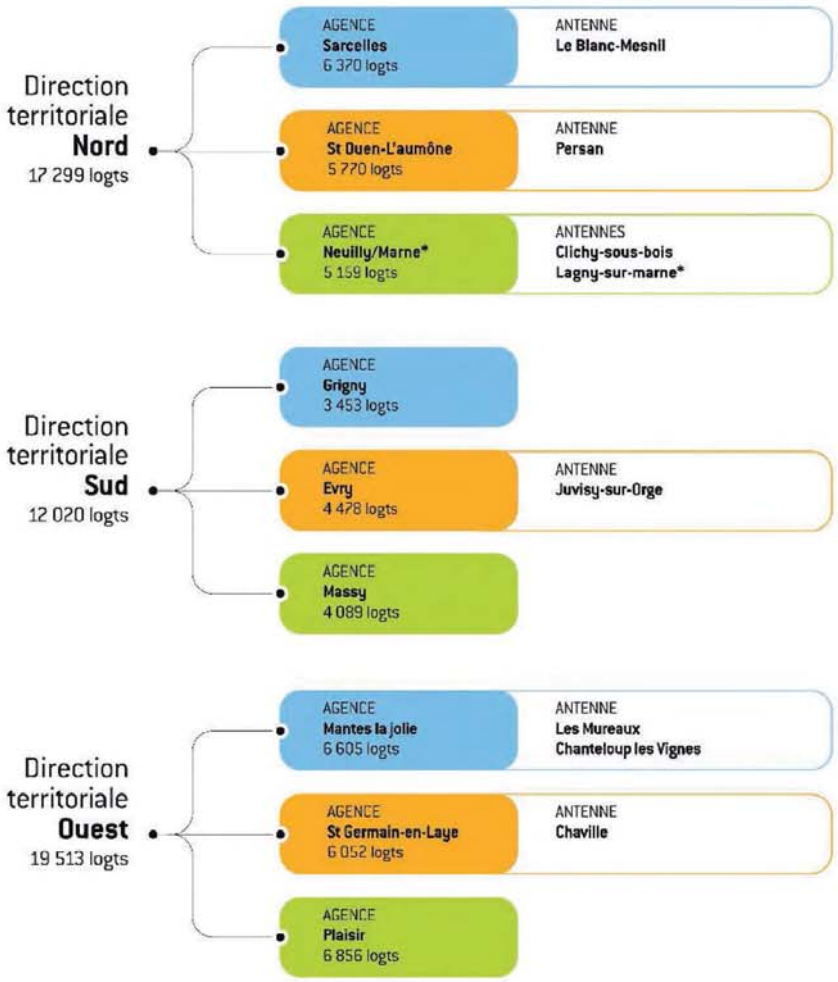
Quels seront les changements ?

Seules trois agences voient leur implantation modifiée : Franconville (Val d'Oise), Trappes (Yvelines) et Torcy (Seine-et-Marne). Une nouvelle agence ouvrira ses portes à Neuilly-sur-Marne (Seine-Saint-Denis) ainsi qu'une antenne à Lagny-sur-Marne (Seine-et-Marne). Par ailleurs, des loges groupées seront progressivement développées. Elles accueilleront plusieurs gardiens et proposeront des plages horaires d'accueil plus étendues.

Quels seront les impacts au quotidien ?

Pour nous : améliorer les délais de prise en charge de vos demandes. Pour vous : rien ne change ! En effet, votre interlocuteur Opievoy de référence demeure votre gardien. Besoin d'informations ? Des remarques ? N'hésitez pas à faire appel à lui.

Vos **trois directions** territoriales, restructurées


Direction territoriale Nord
17 299 logts
AGENCE Sarcelles 6 370 logts
ANTENNE Le Blanc-Mesnil
AGENCE St Ouen-L'aumône 5 770 logts
ANTENNE Persan
AGENCE Neuilly/Marne* 5 159 logts
ANTENNES Clichy-sous-bois Lagny-sur-marne*
Direction territoriale Sud
12 020 logts
AGENCE Grigny 3 453 logts
AGENCE Evry 4 478 logts
ANTENNE Juvisy-sur-Orge
AGENCE Massy 4 089 logts
Direction territoriale Ouest
19 513 logts
AGENCE Mantes la jolie 6 605 logts
ANTENNE Les Mureaux Chanteloup les Vignes
AGENCE St Germain-en-Laye 6 052 logts
ANTENNE Chaville
AGENCE Plaisir 6 856 logts

* ouverture prévisionnelle de Neuilly-sur-Marne et de Lagny-sur-Marne courant 2013. Les équipes sont provisoirement basées à Torcy.

LE FIL* : UN FINANCEMENT POUR VOS PROJETS ASSOCIATIFS

Depuis 2010, à travers le FIL, l'Opievoy soutient les projets menés par les amicales ou associations de locataires. Vos initiatives contribuent à consolider le lien social dans les quartiers : nous souhaitons vous aider à les concrétiser ! Parce que l'embellissement du cadre de vie et du quotidien est l'affaire de tous...

Les idées des uns font le bonheur de tous !

Fêtes des voisins, soirées jeux, ateliers cuisine ou encore loisirs créatifs : dans de nombreuses résidences, amicales et associations s'efforcent de créer des événements favorisant les rencontres entre locataires et les échanges entre générations. Ailleurs, des initiatives améliorent le cadre de vie de tous et la vie en communauté : végétalisation des espaces extérieurs, organisation de stages d'arts plastiques ou tout simplement incitation des jeunes à se charger de la collecte des encombrants. Chaque année, ces actions se comptent par dizaines, et sont unanimement saluées par les résidents.

Le FIL vous donne un coup de pouce

Depuis la constitution du FIL en 2010, l'Opievoy soutient financièrement les associations et amicales porteuses de ces projets, en remboursant une partie des dépenses (sur présentation des justificatifs). En 2012, 40 dossiers ont été examinés, et plus de 18 000 € débloqués pour soutenir 33 initiatives. Deux nouveaux appels à projets seront lancés en 2013. Vous êtes membre d'une association ou d'une amicale ? Vous avez des idées mais surtout besoin d'un coup de main ? Soumettez vos projets au FIL !

Comment bénéficier du FIL ?

Pour participer au prochain appel à projets, il suffit d'adresser à l'Opievoy un dossier de demande de subvention complété, détaillant le dispositif et le budget envisagé. Après décision du comité du FIL, une convention est signée entre les bénéficiaires et l'Opievoy. Vous avez jusqu'au 31 mars 2013 pour envoyer votre candidature. À noter que les actions aidées doivent être cofinancées par le porteur ou d'autres financeurs.

Courrier : Opievoy, direction de l'Ingénierie sociale, 145-147 rue Yves-Le-Coz, RP 1124, 78011 Versailles CEDEX. **Téléphone :** 01 30 84 25 85. **Adresse e-mail :** fil@opievoy.fr. **Site Internet :** www.opievoy.fr / Je suis locataire / Publications à télécharger. ■

* Fonds d'initiatives locales.

ENQUÊTE ANNUELLE SLS 2013 : AVIS AUX RETARDATAIRES

L'enquête Supplément de loyer de solidarité (SLS) 2013 est théoriquement terminée depuis octobre 2012. Vous êtes concerné mais avez oublié d'y répondre ? Un courrier de mise en demeure vous a été envoyé fin 2012, vous demandant de nous transmettre votre dossier dans les plus brefs délais. Attention, cette démarche est obligatoire, sous peine de pénalités.

Des pénalités vous seront facturées

Ignorer l'enquête SLS vous expose, dès le mois de janvier, à deux pénalités financières.

1. Le règlement, sur votre avis d'échéance du mois de janvier, de 25 € (non remboursables) de frais de dossier.
2. Le paiement, chaque mois, en plus de votre loyer, du montant maximum forfaitaire du SLS : à partir du mois de janvier et jusqu'à régularisation de votre dossier auprès de l'Opievoy.

Vous pouvez encore éviter le supplément de loyer majoré

Il n'est pas trop tard pour régulariser votre situation ! Même si vous êtes hors délai, nous vous invitons à communiquer dès maintenant votre dossier à votre agence Opievoy. Celui-ci doit impérativement comprendre :

- le questionnaire complété recto/verso,
- la copie des quatre pages de votre avis d'impôt sur le revenu 2012,
- les copies des pièces justifiant d'un éventuel changement de situation.

Mieux comprendre le SLS

Le SLS est facturé aux ménages dont les revenus dépassent de 20 % le plafond autorisant l'attribution d'un logement social.

- Le SLS s'ajoute chaque mois au loyer principal et aux charges locatives.
- La facturation du SLS 2013 démarre avec celle du loyer de janvier 2013.

Les locataires concernés ayant régularisé leur situation en octobre 2012 ont reçu, aux alentours du 10 janvier 2013, un courrier notifiant leur montant mensuel SLS.

Ça s'est passé en 2012, dans votre quartier

LES MUREAUX (78),
QUARTIERS DES MUSICIENS.

La Fête de la paix, de la solidarité et de l'amitié en Yvelines,
19 au 23 septembre.

Organisé par le Racivs, regroupement de 85 associations en faveur de la coopération internationale, l'événement a accueilli le chanteur sénégalais Baaba Maal, ambassadeur nomade du Programme des Nations Unies pour le développement. Un grand concert, donc, mais ce n'est pas tout ! Ce 20 septembre, s'est tenu également le grand forum des associations, soutenu par l'Opievoy. 500 personnes ont participé : l'occasion de redécouvrir le quartier des Musiciens et de saluer la transformation du hameau Bizet. Et aussi l'implication bénévole très active des locataires ! ■

LES ULIS (91),
RÉSIDENCE CHANTEREINE.

Une fresque contre les tags,
20 au 31 août.

Un parking toujours taggé, l'initiative d'un gardien, Lucien Dagois, et trois jeunes résidents plutôt motivés : Ambre (8 ans), Signara (20 ans) et Alé (15 ans). Grâce aux équipes de l'Opievoy et à la participation du grapheur professionnel Christophe Bajard, le projet prend rapidement forme : imaginer et réaliser une fresque grandeur nature sur le thème du vivre ensemble. L'opération est un succès : rendez-vous est pris pendant les vacances de printemps 2013 pour la deuxième édition. ■

GRIGNY (91),
LA GRANDE-BORNE.

Première édition du Salon du livre,
6 octobre.

Des écrivains invités à passer la journée à la Grande-Borne, près de 250 visiteurs, simples curieux ou amateurs de littérature : cette première édition du Salon a été couronnée de succès. À journée exceptionnelle, programme... exceptionnel : rencontres avec des auteurs tels que Disiz ou Audrey Osseni, ateliers de lecture ou distribution de livres soutenue par l'Opievoy. Un vrai salon littéraire, qui pourrait mener à l'organisation d'un café littéraire. ■

SARCELLES (95),
BOULEVARD MAURICE-RAVEL.

Semaine européenne de la réduction des déchets,

25 novembre.

En partenariat avec l'Opievoy. « Ici, on se mobilise » : un slogan fort pour une journée spéciale, destinée à sensibiliser Sarcelloises et Sarcellois à la réduction des déchets. Les visiteurs ont pu déambuler de stands en stands, s'essayant au troc de livres et de jouets, à l'art du compost, à la fabrication d'objets en matériaux recyclés ou même... au ski sur bitume en tandem. ■

SAUMUR (49).

L'amicale des locataires Petit-Merlet vendange !

23 septembre.

Chaque année, le bureau de l'amicale Petit-Merlet organise une sortie événement. En 2012, cap vers le Maine-et-Loire, pour explorer et... profiter des grands vignobles angevins. On dit que les 45 participants ont visité un château, ont rencontré le grand maître de la confrérie, ont béni les vendanges et ont eu peur dans les vignes... Et que l'un d'entre eux aurait reçu 100 coups de fouets. Y croyez-vous ? Pour en savoir plus sur l'amicale, rendez-vous sur notre site Internet pour télécharger *Chez Soi* numéro 56 : un état des lieux de son action en faveur des locataires vous attend page 07. ■

TRAPPES (78).

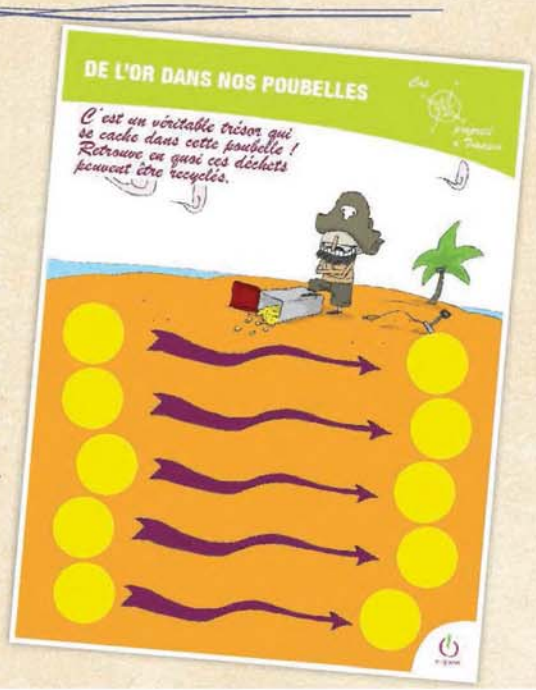
La Semaine de la propreté,

20 au 26 octobre.

Expositions, journées dédiées au nettoyage des aires de jeu, ateliers « papier recyclé » et « tri des déchets » ou comment aborder la question de la propreté de façon ludique. Du 20 au 26 octobre, tous les partenaires de Trappes (associations, bailleurs sociaux, services municipaux) se sont mobilisés pour animer les quartiers de la ville autour du slogan « La propreté tous concernés ».

Un rallye sur le thème de la propreté a été organisé. Conçu comme un parcours jalonné de questions/réponses, il a entraîné les participants à voir leur quartier sous un autre angle. Ils ont ainsi découvert les bonnes pratiques en matière de propreté, mais également réfléchi à leurs mauvaises habitudes et à la façon dont ils pourraient les remplacer. L'occasion de rencontrer et d'échanger avec les gardiens d'immeubles, notamment sur leur métier.

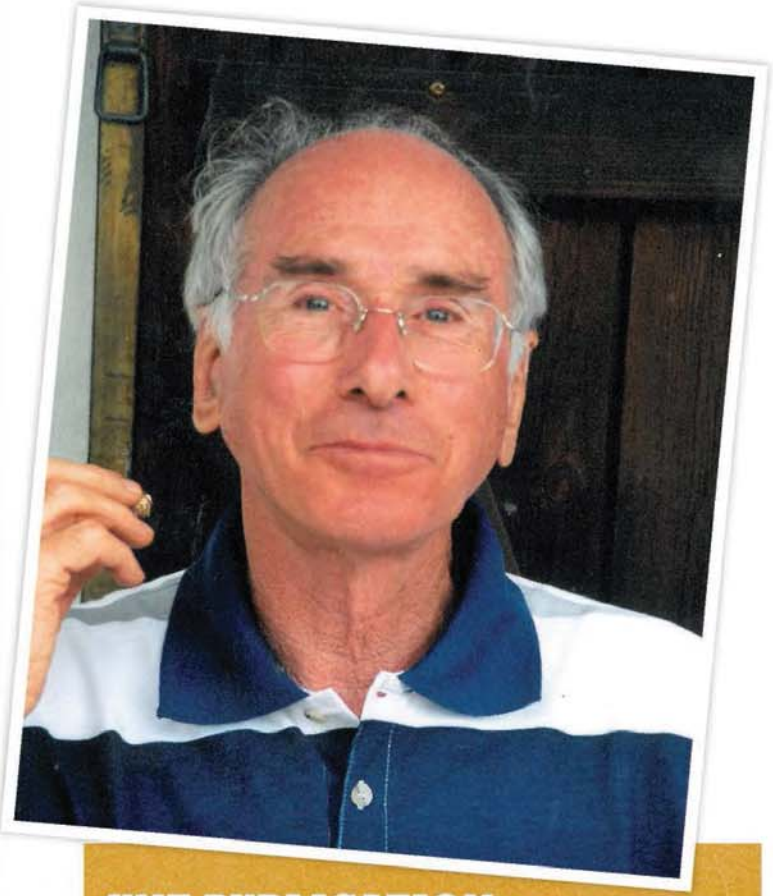
L'initiative, à travers la sensibilisation des habitants, a permis de poser un autre regard sur le développement durable et la vie en communauté. Elle devrait donner naissance à d'autres projets susceptibles d'améliorer le cadre de vie et le bien-être.


DE L'OR DANS NOS POUBELLES
C'est un véritable trésor qui se cache dans cette poubelle ! Retrouve en quoi ces déchets peuvent être recyclés.

DANIEL RENARD : ENQUÊTE SUR LA CITÉ DU GRAND-CERF

Reconstituer l'histoire de la cité

Instituteur retraité, Daniel Renard habite depuis près de 20 ans la cité du Grand-Cerf, à Bezons (Val-d'Oise, 95). Féru d'histoire, il s'intéresse au passé de la commune et de son patrimoine. Au point d'avoir publié, en 2011, un ouvrage sur sa cité. Rencontre avec un auteur passionné et passionnant.



Militant de la première heure, Daniel Renard a été responsable syndical dans l'éducation et maire-adjoint communiste de Bezons durant deux mandats, entre 1983 et 1995. Père de trois enfants et grand-père de cinq petits-enfants, il a déjà publié près d'une dizaine d'ouvrages sur la ville, dans laquelle il s'est installé en 1951. « J'ai toujours aimé l'histoire. Lorsque j'ai pris ma retraite, je me suis lancé dans des recherches sur Bezons. Il n'existait qu'un seul livre, et pas n'importe lequel : un ouvrage datant de 1944, préfacé par le célèbre et très controversé écrivain Louis-Ferdinand Céline ! », explique Daniel Renard.

Une cité où il fait bon vivre

Retraité, il a dû quitter son logement de fonction et s'est installé il y a environ 20 ans dans la cité du Grand-Cerf. « Premier ensemble construit à Bezons, le Grand-Cerf possède une très belle architecture. En son centre, on trouve un petit square et quelques arbres. Couples, familles avec enfants, retraités... tous les âges sont représentés. C'est une cité calme, où il fait bon vivre », raconte Daniel Renard. Pour trouver des informations, l'ancien instituteur consulte régulièrement les registres de délibération du conseil municipal, une mine de renseignements. « Je me rends souvent aux archives d'Argenteuil pour étudier les journaux d'époque, en particulier *Le Prolétaire*, canard communiste de la région, devenu en 1938 *Le Progrès*, puis à la Libération *La Renaissance de Seine-et-Oise*, rebaptisé enfin *La Renaissance du Val d'Oise*, avant de disparaître pour des raisons économiques », précise-t-il.

18 mois de recherches

Pour ses recherches sur la cité du Grand-Cerf, Daniel Renard a eu accès aux archives de l'Opievoy, à Versailles, que l'office a mis à sa disposition. Il a aussi recueilli les témoignages oraux de plusieurs habitants de longue date de la cité. Au total, environ 18 mois de travail ont été nécessaires pour rédiger l'ouvrage, dont l'édition et la distribution ont été soutenues par l'Opievoy (voir encadré). « J'aimerais transmettre à d'autres cités l'envie d'écrire leur histoire. C'est un moyen de construire la mémoire des lieux et de la partager. Et c'est passionnant », souligne Daniel Renard. Son prochain sujet d'étude ? L'histoire des rues de Bezons et de leurs noms. Du travail en perspective... ■

Les autres livres de Daniel Renard sur Bezons :

- *Bezons, du village à la ville*, avec Gérard Arthus, Jean-Pierre Barlier, Émile Breton et Pierre Petremann, éditions du Valhermeil, 1994.
- *Bezons et la guerre 1914-1918*, éditions du Valhermeil, 1999.
- *Mémoire en images*, Bezons, éditions Alan Sutton, 2001.
- *Céline à Bezons : 1940-1944*, avec David Alliot, éditions du Rocher, 2008.
- *Ils ont chanté Bezons, Bezons et ses écrivains*, éditions le Temps des cerises, 2012.

UNE PUBLICATION SOUTENUE PAR L'OPIEVOY

Le livre *La cité du Grand-Cerf, son histoire* de Daniel Renard a été édité en 2011 et distribué gratuitement à tous les locataires de la résidence du Grand-Cerf lors d'une séance de dédicace en présence de l'auteur. Des exemplaires ont aussi été envoyés aux élus de la municipalité de Bezons et du Conseil général du Val d'Oise. Sollicité par l'auteur, l'Opievoy a soutenu financièrement le projet. Vous souhaitez écrire l'histoire de votre quartier ? Envoyez un mail à la rédaction de *Chez Soi* : chezsoi@opievoy.fr

ZOOM SUR : LA CITÉ DU GRAND-CERF

L'entrée de la cité, vue du carrefour du Grand-Cerf, 1950.

Dans son livre *La cité du Grand-Cerf, son histoire*, Daniel Renard présente les principaux événements qui ont façonné la vie de cette résidence de Bezons, de sa genèse à sa réhabilitation au début des années 1990. Retour sur le passé d'une cité pas comme les autres.

Une naissance plutôt longue

Dans les années 1920, la population de Bezons, ville ouvrière, augmente de façon importante. Pour faire face au manque de logements, l'Office d'habitations à bon marché (HBM, ancêtre des HLM) de Seine-et-Oise achète en 1930 des terrains au carrefour du Grand-Cerf. Mais le projet rencontre des résistances et traîne en longueur. Lorsque les financements sont enfin disponibles, la guerre éclate, provoquant l'annulation de l'adjudication de la construction prévue pour octobre 1939. Sous l'Occupation, les terrains sont investis par des dépôts de blé, puis réquisitionnés par l'armée allemande.

La première cité de Bezons

La construction de la cité du Grand-Cerf débute en 1948 et s'achève en 1955. C'est la pierre de la carrière de Saint-Maximin, à 60 kilomètres de Bezons, qui est utilisée pour la construction. À partir de 1953, les locataires, en grande majorité des ouvriers, s'installent progressivement au Grand-Cerf, première cité construite par la municipalité. Au total, 260 logements y sont proposés. Le terrain contigu est longtemps utilisé comme dépôt de tramways puis d'autobus, avant de laisser place en 1971 à un lycée professionnel.

Vue de l'intérieur de la cité, années 1950.

Entrée de la cité, vue de l'intérieur, 2012.

Une réhabilitation exemplaire

En 1992, la réhabilitation des 12 bâtiments est engagée : électricité, plomberie, pose de portes blindées et d'interphones, etc.
Deux principes sont adoptés, qui font le succès de l'opération : d'une part, considérer chaque logement comme un chantier à part entière (il y a donc 260 petits chantiers et non un seul), et d'autre part, offrir aux entreprises artisanales la possibilité d'accéder à ce type de marché, jusqu'alors réservé aux grandes entreprises du bâtiment. 70 % du montant des travaux ont été confiés à des artisans. La qualité des façades en pierre de taille permet de limiter les interventions sur le bâti, en faveur des parties communes et des logements. La réhabilitation de la cité du Grand-Cerf a été jugée exemplaire par le ministère de l'Équipement.

→ MIEUX VIVRE EN RÉSIDENCE :

Nuisances sonores, comment les éviter

Les nuisances sonores ne sont pas seulement interdites la nuit. Même en pleine journée, des bruits répétitifs émanant de logements proches sont, sur la durée, susceptibles de dégrader l'humeur, mais aussi la santé des résidents. D'autant que diurne comme nocturne, le tapage reste passible d'une amende. La solution : adopter des bonnes pratiques, garantes d'une douce harmonie entre voisins.

LE SAVIEZ-VOUS ?
Les Français, et particulièrement les Franciliens, considèrent le bruit comme l'une des premières atteintes à la qualité de l'environnement et de la vie. L'exposition continue au bruit influe sur les attitudes, le comportement social et les performances intellectuelles. Pensez-y !

Aboiements répétés du chien, raclements de chaises déplacées, bruits de talons, de cavalcades d'enfants ou simplement de balles rebondissant à intervalle régulier sur le plancher de l'étage supérieur... Habitants d'une résidence collective, vous avez forcément subi et fait subir ce genre de nuisance ! La plupart du temps, les responsables n'ont pas conscience de la gêne qu'ils occasionnent. Et les victimes hésitent trop souvent à évoquer le sujet calmement, jusqu'au point de non-retour.

UNE QUESTION DE MESURE ET DE TIMING

Il n'est pas toujours facile d'estimer le seuil de perception des multiples sons que l'on produit. Téléviseur, chaîne hi-fi et même ordinateur sont susceptibles de déranger considérablement l'entourage dès lors que le volume est réglé trop fort. Il en va de même pour le son et les vibrations produites par un lave-linge pendant sa phase d'essorage, une machine à coudre et même un aspirateur. S'il n'est pas question d'interdire à ses voisins tout bruit d'ordre domestique, tout est cependant affaire de mesure et, souvent, de timing. Vous pouvez toujours trouver un moment, par exemple le samedi après-midi, pour vous livrer aux tâches ménagères les plus sonores ou entamer une opération de bricolage.

RÉDUIRE LES BRUITS SUPERFLUS

Les jeux de ballons dans votre appartement peuvent déranger vos voisins. En plus, le risque de casser quelque chose est toujours présent. Veillez à réduire le plus possible les bruits superflus : attachez vos volets, bloquez les ouvrants si vous souhaitez créer un courant d'air, évitez de claquer les portes d'entrée de votre résidence et de votre logement. Ces habitudes toutes simples peuvent changer beaucoup de choses.

LES SANCTIONS POSSIBLES

S'il n'existe pas d'heure légale pour faire du bruit en toute impunité, des plages, variant d'une commune à l'autre, sont partout définies par arrêté préfectoral. En cas de nuisances sonores répétées, l'Opievoy peut agir en lieu et place des locataires plaignants. Après rappel du règlement intérieur des résidences par courrier recommandé avec accusé de réception et recherche infructueuse de médiation, le dossier est transmis au tribunal d'instance. Si le tapage est passible d'une amende d'un montant maximal de 450 €, l'Opievoy se réserve le droit d'entamer également une procédure de résiliation de bail.

UN VOISIN BRUYANT : QUE FAIRE ?

Le plus simple consiste à évoquer calmement le sujet avec lui. Si vous constatez qu'aucun effort n'est fait pour se conformer aux règles les plus élémentaires de courtoisie, et qu'aucune solution à l'amiable ne peut être trouvée, informez votre gardien ou votre agence de la situation. La loi fait également obligation de signaler aux services de police tous bruits et tapages résultant de mauvais traitements sur personnes vulnérables.

EN IMAGE : QUELQUES CONSEILS POUR FAIRE MOINS DE BRUIT

1. Marcher en chaussures dans votre appartement peut troubler la quiétude de votre voisin du dessous. Déchaussez-vous à l'entrée de votre logement, et imposez le port des chaussons à toute la famille !

2. La sonnerie du téléphone est parfois stridente. Vous recevez régulièrement des coups de fil ? Réglez la sonnerie sur le minimum audible.

3. Agaçantes les portes qui claquent... Veillez à les fermer dès que vous passez d'une pièce à l'autre.

4. À l'intérieur de votre logement, poussez vos enfants à jouer calmement et dans leur chambre. Jeux de bataille ou de ballon ? C'est dehors !

5. Émissions de télé, films, séries ou clips... Modérez le son de la télé : cela ne vous empêche pas d'en profiter et aplanit vos relations de voisinage.

6. Une envie soudaine d'écouter en boucle le dernier tube de votre chanteur préféré ? Écoutez-le au casque, le son n'en sera que meilleur !

7. Explosions, musique d'ambiance, dialogues : les jeux d'ordinateur ou de console sont aussi bruyants qu'un film produit par Hollywood. Pour préserver la tranquillité du voisin (et la vôtre...), imposez le port du casque à chaque joueur.

8. Positionnez des patins sous chacun de vos meubles, pour les déplacer en silence. En prime, vous évitez d'abîmer vos sols.

4 FACTEURS DE BRUIT = 4 SOLUTIONS

Le chien

sortez-le régulièrement, évitez de l'exciter et de hausser le ton à l'intérieur.

Une fête

prévenez vos voisins quelques jours à l'avance, afin de leur laisser le temps de s'organiser en conséquence. Informés, ils seront moins tentés d'appeler la police.

Des travaux

conformez-vous aux horaires légaux. Souvenez-vous que les coups répétitifs d'un marteau peuvent être très agaçants.

De la musique

vous pratiquez piano, guitare ou même batterie ? De nombreux instruments existent en versions électriques ou numériques, avec possibilité de régler le son au minimum ou de travailler au casque. Vous chantez ou jouez du saxophone ? Choisissez vos heures... ou répétez dans un local !

→ CHAUFFAGE :

Mieux vivre en dépensant moins

L'hiver, le chauffage est le plus gros poste de dépense de votre foyer. En la matière, chaque geste, chaque bonne habitude inculqués à tous les membres de la famille ont des conséquences immédiates, visibles sur votre avis de charges ou vos factures (électricité, gaz). Dépenser moins en protégeant la planète : voici quelques idées pour mieux chauffer.

BAISSER, C'EST TOUJOURS MIEUX

C'est bien connu, pour vivre confortablement 19 °C suffisent amplement. Et chaque degré en moins représente un allégement de vos dépenses en énergie. Offrez-vous, pourquoi pas, une journée par semaine à 18 °C seulement... pour vérifier que vous vous sentez tout aussi bien chez vous. La nuit, les spécialistes du sommeil recommandent une température de 16 à 17 °C dans les chambres. Inutile aussi de surchauffer la chambre de bébé : il n'aura pas plus froid que vous.

MODULER SES RADIATEURS

Ne chauffez que lorsque cela est nécessaire. Vous avez accès au thermostat de votre système de chauffage ? Ajustez la température de votre logement en fonction de vos activités ! Vous partez travailler ou en balade ? Le compteur continuera de tourner à plein régime. Pour une courte absence, baissez le chauffage. Le temps d'un week-end ou d'une semaine de vacances, basculez vos radiateurs sur la position « hors gel ». Vous aérez ? Coupez-les complètement.

CONSERVER LA CHALEUR

Les couloirs de la plupart des logements ne sont pas équipés de radiateurs. Conséquence : ils aspirent la chaleur des autres pièces. La solution : fermez la porte de chaque pièce, particulièrement celle dans laquelle vous vous trouvez. Dans le même ordre d'esprit, pensez, le soir venu, à fermer rideaux et volets : quelle que soit sa nature, un isolant est conçu pour limiter les pertes de chaleur.

IMPLIQUEZ VOS ENFANTS

Inutiles, les menaces de retenir une part de l'argent de poche... Vos enfants sont toujours sensibles aux économies d'énergie si vous axez votre argumentaire sur la sauvegarde de la planète. Confiez à chacun la responsabilité d'un poste précis : fermeture des rideaux, des volets et des portes ; contrôle de la température ; extinction des radiateurs avant la séance quotidienne d'aération des pièces... Au-delà des conséquences immédiates sur le budget familial, vous agirez dans le bon sens en inculquant à ces représentants des générations futures les bases de l'économie et de l'écologie !

VENTILER POUR MIEUX CHAUFFER

Vivre dans une atmosphère confinée est mauvais pour la santé et, contrairement à l'idée reçue, ne permet pas d'économiser un centime. Même en plein hiver, il est indispensable d'aérer votre logement 5 à 10 minutes par jour. Pour les mêmes raisons, abstenez-vous d'obstruer les bouches d'aération passives ou mécaniques et ne couvrez jamais vos radiateurs. Vérifiez en revanche périodiquement le bon état du calfeutrage de vos fenêtres et optimisez l'étanchéité de la porte d'entrée de votre logement, par exemple au moyen d'un boudin de tissu.

ENTRETENIR SES ÉQUIPEMENTS

Les économies d'énergie sont aussi affaires d'entretien. Chaque automne, programmez une séance de dépoussiérage des radiateurs. Profitez-en pour faire de même sur chacune des grilles d'aération (cuisine, salle de bain...), à l'aide d'un chiffon ; si elles sont trop encrassées, avec une éponge humide et du savon. Réservez enfin le meilleur accueil aux entreprises chargées de l'entretien des équipements de chauffage.

LES 5 POINTS À RETENIR

1. La bonne température se situe entre 17 et 19 °C.
2. Fermez les portes donnant sur les couloirs.
3. Aérez régulièrement.
4. Entretenez les équipements.
5. Ne couvrez jamais systèmes de chauffage et d'aération.

→ RÉGULARISATION DES CHARGES LOCATIVES :

Ce qui change en 2013

Chaque année, jusqu'à présent, vous receviez trois avis de régularisation de vos charges locatives. À compter de cette année, l'Opievoy ne vous en adressera plus qu'un seul qui inclura l'eau et les charges générales. Zoom sur un procédé simplifié et beaucoup plus clair !

LES CHARGES : MODE D'EMPLOI

Chaque mois, en plus de votre loyer, des charges locatives vous sont facturées. Constituant une réserve d'argent, elles permettent à l'Opievoy de financer le fonctionnement de votre résidence et de ses équipements.

1. Les charges liées à vos consommations personnelles : chauffage, eau froide et eau chaude.
2. Les charges liées à l'entretien des parties communes : ménage (gardien et entreprises de nettoyage), électricité et eau, maintenance des équipements (ascenseurs, etc.), entretien des espaces verts.
3. Les charges liées aux taxes : enlèvement des ordures ménagères, etc.

LA RÉGULARISATION DES CHARGES : POURQUOI ?

Les charges locatives sont prévisionnelles : elles constituent un acompte sur les frais généraux réellement engagés par l'Opievoy. À la fin de chaque année, nous procédons au calcul exact et définitif de l'ensemble de ces dépenses, afin de déterminer le montant dû par chaque foyer. S'engage alors une procédure de régularisation.

Cas 1. Le montant définitif de vos charges est supérieur à ce que vous avez réglé chaque mois. Vous n'avez pas payé assez d'acompte : vous recevez un avis d'échéance indépendant, vous facturant la différence.

Cas 2. Le total définitif de vos charges est inférieur à ce que vous avez réglé chaque mois. Vous avez donc payé trop d'acompte : la somme est déduite de votre avis d'échéance, si toutefois vous n'avez pas de dettes envers l'Opievoy.

AMÉLIORÉ, LE CALCUL DES CHARGES...

En 2011, l'Opievoy a réorganisé ses services internes pour simplifier la gestion de vos charges locatives. Les nouveaux processus nous permettent d'assurer un traitement régulier et plus ajusté de ces dernières. Dans ce cadre, nous équipons progressivement vos résidences de compteurs d'eau avec télérelevage. Les avantages :

- relevage des consommations d'eau à distance, au quotidien,
- répartition simplifiée des charges,
- alertes en cas de consommation anormale ou de fuite.

À noter que ce dispositif est en cours de déploiement : votre résidence n'est donc peut-être pas encore équipée.

1 SEUL AVIS DE RÉGULARISATION

La nouvelle procédure de régularisation prend effet en 2013, et concerne les charges réglées en 2012. L'Opievoy ne vous adressera qu'un seul avis, englobant l'eau et les charges générales. La régularisation de l'eau ne sera donc plus semestrielle. Vous devriez recevoir votre avis à la fin du premier semestre 2013.

LE PAIEMENT DE VOS CHARGES

L'Opievoy vous a avisé d'un supplément de charges à payer ? Cette somme doit nous être versée en une seule fois, dans le délai imparti par votre avis de régularisation. À noter toutefois que l'Opievoy peut vous apporter son aide : il est possible d'échelonner votre paiement, en fonction des montants de vos charges et de vos ressources. Vous pouvez peut-être bénéficier d'un échéancier : contactez sans attendre votre agence de proximité !

ENQUÊTE DE SATISFACTION 2012 : LES PRINCIPAUX RÉSULTATS

Chaque année, l'Opievoy interroge un échantillon représentatif de locataires sur la qualité de ses services. Logement, équipement des parties communes ou interventions techniques : tous les sujets sont abordés ! L'enquête de satisfaction 2012 a été réalisée par un organisme indépendant entre 5 et le 15 juin dernier. Peut-être avez-vous été interrogé, vous-même ou l'un de vos proches ? Au total, 1 600 locataires se sont exprimés. Voici les principales conclusions.

UNE SATISFACTION GLOBALE EN HAUSSE

Votre taux de satisfaction globale s'élève à 77,7 %, contre 73,1 % l'année précédente. Il augmente donc de 4,6 % entre 2011 et 2012. Cette hausse récompense les efforts fournis par les équipes de l'Opievoy, et en particulier par vos interlocuteurs de proximité. Vous avez exprimé votre satisfaction sur plusieurs points : l'information des locataires (83,1 % de satisfaction), les interventions techniques dans le logement (78,9 %), le logement (76,2 %), les équipements des parties communes (74,8 %) et les équipements du logement (74,5 %).

MAIS TOUJOURS DES POINTS À AMÉLIORER

Malgré des évolutions positives, l'Opievoy doit encore progresser sur certains sujets. C'est le cas de la propreté des parties communes et du traitement des réclamations. Vous n'êtes que 66,1 % à être satisfaits des services de nettoyage (hall d'entrée, local à poubelles, escaliers, ascenseurs et espaces extérieurs de l'immeuble). Ce chiffre est en net progrès par rapport à l'enquête de 2011 (56,9 % de satisfaction), mais reste toutefois insuffisant. Vous n'êtes aussi que 54,1 % à être satisfaits du traitement des problèmes signalés à votre agence locale de l'Opievoy, contre 53,4 % en 2011.

DES ACTIONS EN COURS ET À VENIR

Suite à vos remarques récoltées en 2011, l'Opievoy a pris des dispositions pour améliorer la propreté des parties communes : nouveaux contrats de nettoyage, contrôles mensuels et trimestriels des prestataires, nouvelle répartition des tâches entre l'entreprise et le gardien, etc. Ces changements commencent aujourd'hui à porter leurs fruits. Concernant le traitement des réclamations, l'Opievoy s'est engagé à vous fournir une réponse sous 10 jours maximum. ■

LE SAVIEZ-VOUS ?

Un plan d'actions « qualité de service » dans votre agence

En janvier, votre agence élabore comme chaque année son plan d'actions « qualité de service » : elle choisit des axes d'amélioration prioritaires. L'Opievoy a souhaité que la propreté des parties communes et le traitement des réclamations y figurent automatiquement, de façon à exercer une vigilance particulière sur ces sujets qui vous préoccupent.

QUI FAIT QUOI, EN CAS DE PROBLÈME ?

Trois personnes peuvent intervenir en cas de problème : le gardien, le responsable de site et le chargé de clientèle de votre agence locale.

- **Le gardien :** c'est votre interlocuteur privilégié. Pour signaler un problème, adressez-vous à lui en priorité. Il transmettra votre réclamation à l'Opievoy s'il ne peut la résoudre directement.
- **Le responsable de site :** il intervient sur le terrain pour régler le problème signalé.
- **Le chargé de clientèle :** il assure le suivi de votre dossier. Vous pouvez vous adresser directement à lui si vous le souhaitez. Selon votre demande, il fera appel au responsable de site et/ou aux prestataires concernés.

VOTRE OPINION EN DÉTAIL

Globalement, votre satisfaction s'est accrue de 4,6 %. Mais dans le détail, qu'en est-il vraiment ? Panorama des deux grands points de vigilance !

1. Parties communes

La propreté des parties communes est le grand point d'amélioration de l'année passée, puisqu'elle a gagné 9,2 %. Si 65 % d'entre vous pensent que la malpropreté des parties communes est due au comportement des locataires ou des personnes extérieures, notre objectif 2013 demeure le même qu'en 2012 : accroître nos efforts.

+ 8,8 % de satisfaction sur le nettoyage du local à poubelles.

20,6 % d'entre vous sont très insatisfaits de nos interventions techniques dans les parties communes.

2. Logement

Vous considérez que notre intervention dans vos logements a été plus efficace qu'en 2011. Engagement est pris pour renforcer davantage la qualité de service. En revanche, vous nous alertez sur deux points :

37,7 % d'entre vous sont très insatisfaits du temps d'attente au téléphone avec le service d'urgence. Soit une baisse de 10,4 % par rapport à 2011.

- 2,9 % de satisfaction sur les travaux réalisés à l'intérieur de votre logement.

LE MÉTIER DE : **DIRECTEUR D'AGENCE**

« Remplir notre devoir de bailleur, c'est garantir aux locataires un cadre de vie de qualité »

Sylvie Corbi dirige l'agence d'Évry (Essonne, 91) depuis le 1er janvier 2013 (1). L'agence intervient sur des sujets qui vous touchent de près : entretien et sécurisation des équipements, suivi des intervenants techniques ou encore réponses aux demandes des locataires. En tant que directrice, Sylvie Corbi agit au quotidien pour contrôler le bon fonctionnement des résidences et vous assurer un environnement sûr et fonctionnel.

4 478 logements répartis sur une trentaine de communes : un défi de chaque instant ! « Notre spécificité est de couvrir un ensemble de résidences de petites, voire de très petites tailles, implantées sur une zone géographique très vaste. Nous y rencontrons une grande diversité de problématiques à traiter. Il nous faut nous adapter à chaque situation », explique Sylvie Corbi, la directrice d'agence.

Veiller à l'entretien des logements et des parties communes

Remise en état, location des logements vacants, gestion des loyers impayés ou coordination du service technique pour un meilleur suivi des chantiers de réhabilitation des bâtiments : l'agence intervient dans de nombreux domaines. « Notre mission principale est d'apporter aux locataires un service de qualité, le plus performant possible », déclare Sylvie Corbi. L'agence veille à l'entretien et à la sécurité des équipements. « Dans les logements, nous prenons en charge l'entretien des équipements tels que les chaudières, la ventilation, la robinetterie, ou encore la réparation des menuiseries extérieures. Dans les parties communes, nous assurons le contrôle des équipements de sécurité, tels que les extincteurs, des portes de hall et de l'interphonie. Nos gardiens remplacent les ampoules défectueuses », énumère-t-elle.

Poursuivre les progrès sur la propreté

L'agence supervise aussi le nettoyage des parties communes. « Les locataires y sont très attentifs. C'est compréhensible : la propreté du hall d'entrée est la première chose que l'on remarque en pénétrant dans un immeuble ! », souligne Sylvie Corbi. Conformément au nouveau marché de nettoyage conclu en 2011 par l'Opievoy, les prestations sont très encadrées. Tous les mois, le gardien contrôle l'intervention de la société de nettoyage. Tous les deux mois, le responsable de site vérifie les tâches du gardien. Et tous les trois mois, l'agence évalue le travail des prestataires. « En tant que directrice d'agence, je tiens à assister à cette échéance trimestrielle pour bien montrer que l'Opievoy y accorde de l'importance », précise Sylvie Corbi. « Les résultats sont encourageants. En un an, la satisfaction des locataires de l'agence sur la propreté a augmenté de 21 % (2) ! Nous allons donc poursuivre nos efforts. »

Traiter plus efficacement les demandes

Autre mission de l'agence : répondre aux sollicitations des locataires. « Dans le délai de 10 jours qui nous est imparti, nous enregistrons la demande, puis nous y répondons. » Cela suppose une bonne coordination entre tous les maillons de la chaîne d'intervention : gardien, responsable de site, chargé de clientèle, prestataires. « Nos équipes sont les garantes de la satisfaction des locataires. En tant que directrice d'agence, je coordonne nos actions et mobilise nos collaborateurs pour accroître toujours la qualité de service. Ce métier exige un fort investissement. » ■

(1) Sylvie Corbi a dirigé l'agence de Juvisy-sur-Orge entre 2010 et 2013. Suite à la nouvelle organisation de l'Opievoy (voir article page 06), cette dernière, devenue « antenne de proximité », a été rattachée à l'agence d'Évry.

(2) Enquête de satisfaction 2012, agence de Juvisy-sur-Orge (91) : satisfaction sur la propreté des parties communes : 87,1 %, contre 66,2 % en 2011 (+ 21 %).

VOS QUESTIONS / RÉPONSES SUR VOTRE LOGEMENT OPIEVOY

Réparations locatives, assurance de votre logement, réglementation des parties communes… Il n'est jamais simple de s'y retrouver dans les procédures à suivre. Vous avez des doutes sur des points précis ? N'hésitez pas à contacter la rédaction de votre magazine par écrit pour lui poser vos questions. La réponse dans le prochain numéro de *Chez Soi* !

DANS LE PRÉCÉDENT NUMÉRO DE *CHEZ SOI* (N° 56, PARU EN OCTOBRE 2012), UN ARTICLE PRÉCISE QUE L'OPIEVOY PREND EN CHARGE LA RÉPARATION ET LE REMPLACEMENT DES FENÊTRES. OR, CELA M'A RÉCEMMENT ÉTÉ FACTURÉ. POURQUOI ?

Cet article consacré aux réparations locatives était une synthèse de l'affiche Opievoy *Entretien de votre logement : qui fait quoi ?* Celle-ci vous explique en détail qui, du locataire ou du bailleur, doit prendre en charge l'entretien et les réparations des équipements de votre logement. L'article de *Chez Soi* traitait uniquement d'un usage normal des équipements. Car, lorsque l'Opievoy estime, après expertise, qu'il y a dégradation, utilisation imprudente ou négligente des installations et équipements, les réparations ou remplacements sont à la charge exclusive du locataire. Cela semble avoir été le cas pour votre fenêtre.
Il est important de maintenir le bon état de votre logement tout au long de votre bail, sous peine de pénalités non remboursables. En effet, lorsque vous le quitterez, si des défauts d'entretien sont détectés, les travaux vous seront intégralement facturés. Enfin, précisons que toute modification de l'agencement de votre logement doit obligatoirement faire l'objet d'une demande d'autorisation, et d'un accord écrit de l'Opievoy.

> **À noter :** retrouvez l'affiche *Entretien de votre logement : qui fait quoi ?* sur notre site Internet, www.opievoy.fr / « Je suis locataire ».

COMMENT PUIS-JE CHANGER DE LOGEMENT SOCIAL ?

Vous souhaitez changer de logement car le vôtre est trop exigu ou au contraire trop spacieux ? Vous devez effectuer une demande de mutation.

1. Procurez-vous le formulaire Cerfa n° 14069*01 sur le site Internet de l'Opievoy : www.opievoy.fr, rubriques « Je cherche un logement » et « Demande de logement social » (colonne de droite). Vous pouvez également vous le procurer dans votre mairie.
2. Adressez le formulaire complété avec une photocopie de votre carte d'identité à l'une des trois directions territoriales de l'Opievoy (les adresses sur : www.opievoy.fr / page d'accueil / « Vos contacts Opievoy »), ou à votre mairie.
3. Vous recevez un accusé de réception contenant le numéro de référence de votre dossier de mutation.
4. Lorsqu'un logement correspondant à votre demande se libère, l'Opievoy vous contacte pour procéder à la mutation.

> **Astuce :** l'Opievoy reçoit de nombreuses demandes de mutations, et l'attente est souvent longue. Mettez toutes les chances de votre côté en soumettant en parallèle votre demande à votre mairie et au collecteur Action Logement (anciennement 1 % Logement) de votre entreprise.

MON HALL D'ENTRÉE EST « SQUATTÉ » : QUEL EST MON RECOURS ?

Attention, une simple occupation (un ou plusieurs individus) des parties communes n'est pas répréhensible. Ce sont les dégradations engendrées qui constituent une infraction : nuisances sonores, dégradations diverses des équipements (dont graffitis), consommations diverses (drogues, alcool). La police ou la gendarmerie n'interviennent qu'en cas de gêne avérée (cf. article L126-3 du *Code de la construction et de l'habitation*) : entrave à l'accès et à la libre circulation des locataires, au bon fonctionnement des différents dispositifs de sécurité et de sûreté. En tant que locataire, il vous incombe d'entamer et de maintenir le dialogue, dans la mesure du possible, avec le(s) gêneur(s). Aussi, nous vous conseillons de choisir des occasions propices à la discussion, d'employer le ton juste et d'expliquer en quoi les nuisances détectées troublent les lieux. N'hésitez pas à rappeler le règlement intérieur de votre résidence. Il est également important de recueillir les témoignages d'autres résidents dérangés.

JE SOUHAITE CONSTITUER UNE AMICALE DE LOCATAIRES. COMMENT PROCÉDER ?

Une amicale représente les intérêts des locataires et est l'interlocuteur privilégié du bailleur social. Elle entretient un dialogue régulier et constructif avec ce dernier. Sa création se réalise en trois étapes obligatoires.

1. **La réunion constitutive**
   Pour élire les membres du bureau de l'amicale. Au minimum un président, un secrétaire et un trésorier.
2. **La déclaration de l'amicale**
   Vous déposez auprès des services préfectoraux, en deux exemplaires, les statuts et la composition de votre bureau. Cette déclaration officielle préalable autorise votre bureau à solliciter des subventions, à participer à la gestion des locaux sociaux ou à ouvrir un compte bancaire. Vous devez ensuite annoncer la création de l'amicale à votre bailleur.
3. **L'ouverture d'un compte bancaire ou postal**
   Vous effectuez une demande d'ouverture de compte auprès d'un établissement bancaire. Vous devez joindre à votre dossier un exemplaire du *Journal officiel* dans lequel figure la déclaration de l'amicale, et un exemplaire des statuts autorisant le(s) membre(s) à procéder aux opérations financières.

POUR POSER VOS QUESTIONS,
écrivez à la rédaction de votre magazine :
Groupe Opievoy, direction de la communication
145/147 rue Yves-Le-Coz
RP 1124, 78011 Versailles CEDEX
Mél. : chezsoi@opievoy.fr

TRIBUNES

Dans le cadre de cette tribune de libre expression, les textes sont publiés sous la responsabilité exclusive de chacun des représentants des locataires.

CONFÉDÉRATION NATIONALE DU LOGEMENT

La CNL en appelle à la raison

Jean-Alain Steinfeld, directeur général qui avait su insuffler un dynamisme et une réelle concertation est parti. Depuis son départ et l'arrivée du nouveau président, une lutte de pouvoir se déroule. Le dernier conseil d'administration de l'Opievoy du 22 novembre a été houleux et 17 administrateurs dans une motion sont intervenus auprès de Monsieur le Préfet des Yvelines pour que cesse la situation de blocage. Le vote du budget pour 2013 n'a pas été voté, et des délibérations importantes sont ainsi repoussées. Nous savons que l'administration est capable de poursuivre la gestion quotidienne, mais cette situation, si elle s'éternise, risque de porter préjudice aux locataires et à la sérénité du personnel de l'Opievoy. Depuis, le président a démissionné. Nous souhaitons que les élus prennent toutes leurs responsabilités car l'organisme, c'est 50 029 logements, 188 communes, plus de 1 000 collaborateurs et des humains qui attendent, avec des objectifs affichés de constructions de 650 logements par an et la réalisation de 17 300 réhabilitations sur 5 ans. Pour l'intérêt des locataires et la quiétude du personnel, la raison doit l'emporter. Pour notre part, nous travaillons au sein des diverses commissions du conseil de concertation locative pour des économies sur les charges locatives, à poursuivre une clarté sur le terrain des dépenses et un entretien de qualité dû aux locataires.

Jean-Claude Poisson
Administrateur de la Confédération Nationale du Logement
Administrateur de l'Opievoy
Représentant des locataires
Vice-président de l'amicale des 4 Tours
Tél. : 06 48 06 98 50

ACTION POUR TOUS

Aujourd'hui les événements de l'Opievoy : le président ainsi que plusieurs élus ont démissionné, je ne veux pas être fataliste car aujourd'hui on nous parle de l'ANRU. Mais en ce jour aucune réponse, des charges pour les locataires seront à prévoir au sein des familles. La communication de l'Opievoy se dégrade de jour en jour, la délocalisation où en est-elle ? Le service public nous dit de ne pas vous inquiéter mais la réalité est autre alors que l'entretien de l'Opievoy se situe à l'allée des loyers ou autre !! Nos factures des charges énormes !!! Où est le service rendu ? On nous parle de communication, à ce jour où en est-elle ? Quel avenir pour le logement social ? On prend les locataires pour des riches peut-être ? On apprend anciennement que s'appeler cité d'urgence qu'aujourd'hui s'appelle la croix verte. Les factures de gaz qui explosent !! Ou les familles sont étouffées, n'arrivent même plus à finir leurs fins de mois, abandon total de la cité, exemple les barres d'escaliers dont à ce jour, personne ne s'occupe de leur sécurité, un exemple parmi d'autres cette cité, peut-être c'est Versailles. Plusieurs courriers m'arrivent de tous les horizons m'expliquent leurs inquiétudes de la communication de l'Opievoy, de leur détresse, sachant qui pourra les aider.

Abdelaziz Taïeb
Administrateur de l'Opievoy
Représentant des locataires
Président d'Action pour Tous
Tél. : 06 84 22 62 14

AMICALE DE LA CROIX-FERRÉE

Mesdames, Messieurs les locataires,

Je vous avais parlé des charges dans le précédent numéro, vous avez constaté par vous-mêmes et par le biais de vos amicales, que je ne vous avais pas menti, elles ont augmenté, et pas que d'un petit peu. Et la note va arriver juste au moment des fêtes, comme toujours cela tombe mal, il y aura certainement les impayés et il va y avoir du mécontentement de la part des locataires. Quant au changement d'organisation des agences, cela suit son cours, malheureusement certains locataires auront des kilomètres à faire en plus pour se rendre à leur nouvelle agence. Le pire est pour le personnel, certains auront beaucoup de trajet à faire chaque jour, ce qui sera un manque de temps à la maison à passer avec les enfants. Je ne dis pas que ce projet est mal, mais il faut surtout faire attention au trajet entre le lieu de résidence et le lieu de rattachement. Quant à ce qui se passe à l'Opievoy en ce moment, j'aime mieux ne pas en parler, mais il faut savoir que le personnel de l'Opievoy continue de travailler, comme si de rien n'était. La direction, de son côté, travaille comme elle l'a toujours fait, tout comme nous, administrateurs représentants des locataires, nous continuons à assister aux commissions. La presse vous en a appris assez. Je veux juste réaffirmer, comme je l'ai toujours dit, la politique n'a rien à faire à l'intérieur de l'Opievoy. Chacun peut avoir ses idées, de gauche ou de droite, à condition de ne pas en faire état à l'intérieur de l'office et surtout pendant le travail. Libre à chacun de faire ce qu'il veut en dehors. Nous reviendrons sur ce sujet dans le prochain numéro, sur les effets positifs et négatifs, on verra bien. Aujourd'hui, à l'heure où je vous parle, on a un nouveau directeur général et un nouveau président, espérons pour tous les locataires qu'ils seront à même de bien mener cette grande maison Opievoy car elle a battu de l'aile pendant presque 2 ans. Je vous souhaite enfin une bonne année et une bonne santé.

Guy Mainière
Administrateur de l'Opievoy
Représentant des locataires
Président de l'amicale de la Croix-Ferrée
Tél. : 06 09 78 24 73

CONFÉDÉRATION DE LA CONSOMMATION, DU LOGEMENT ET DU CADRE DE VIE

Une présidence, mais quelle présidence !!!!

Quel gâchis mais quel gâchis, de mémoire de locataire, je n'ai jamais vu cela, en effet le 22 novembre dernier notre (feu) président a démissionné avec les conseillers généraux des Yvelines et du Val d'Oise, ne se souciant en aucune façon des conséquences directes et indirectes pour nous LOCATAIRES, ce fut juste pour eux un moyen d'exprimer leur désapprobation sur la gestion (à leurs yeux) de l'OPIEVOY. Mais nous locataires ne sommes pas dupes de ces manœuvres bassement politiciennes, de ces « tristes sires » qui ont tourné « casaque » juste car contrariés de ne pas pouvoir gérer comme ILS l'entendaient. À aucun moment notre avis n'a été pris en compte ou un temps soit peu écouté, normal nous ne sommes pour eux que quantité négligeable.

Heureusement le 17 décembre un conseil d'administration a pu se tenir et élire un nouveau président et nommer un directeur général qui sauront je pense être à la hauteur des événements car nos attentes sont grandes.

Rodolphe Jacottin
Administrateur de l'Opievoy
Représentant des locataires
Mél. : jacottinrodolphe@gmail.com

LES AVENTURES D'OPI-OUAF

YOUPI ! C'EST L'HIVER

... Écris dans les cases numérotées le nom de chaque dessin avec la bonne orthographe.

[1] écharpe [2] Guirlande [3] Bonhomme de neige [4] Luge [5] Sapin [6] Bonnet [7] Houx [8] Père Noël [9] Patin à glace [10] Gant

SUPER-HÉROS

... Pour comprendre ce que disent Opi-Ouaf et sa maman, décode les bulles en remplaçant chaque signe par une lettre de l'alphabet. Toi aussi, deviens un super-héros !

A● B◪ C◘ D■ E○ F⊕ G◙ I◎ L□ M◙ N▲ O▲ P▼ R◐ S◒ T⊞ U◎ V◘ 1● 9△

OPIEVOY ASSISTANCE

En dehors des horaires d'ouverture, l'Opievoy met à votre disposition **un service d'urgence nuit et week-end.**

Semaine :	Week-end :	Jours fériés :
de 18h à 8h	du vendredi 18h au lundi 8h	de la veille 18h au lendemain 8h

N° Indigo 0 820 89 10 10

N° Indigo : 0,12 € la minute d'un poste fixe. D'un portable : tarif selon opérateur